

# BTS MCO

Management Commercial Opérationnel



Niveau 5



1350H



24 mois



**RNCP38362**

## OBJECTIFS

Le BTS Management Commercial Opérationnel (BTS MCO) a pour objectif de vous permettre de prendre la responsabilité opérationnelle de tout ou partie d'une unité commerciale. Dans un contexte d'activités commerciales de plus en plus digitalisés, le BTS MCO vous apprendra à être plus polyvalent.

Le BTS MCO vise à développer la performance et les compétences en marketing et management opérationnel d'unités et d'équipes commerciales. Vous pourrez avoir des missions telles que : l'encadrement d'une unité commerciale, le choix des politiques d'achats et de ventes, la réalisation de la promotion commerciale, la gestion de la relation client, l'identification des besoins commerciaux d'une entreprise, la gestion et l'animation de l'offre de produits et de services.

## QUALITÉS

- Curiosité
- Dynamisme
- Aimer le contact client
- Esprit d'équipe
- Esprit d'initiative
- Goût du challenge et de la gestion
- Sens des responsabilités
- Esprit d'analyse

# PROGRAMME BTS MCO

## Management Commercial Operationnel

### CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Vous apprendrez à communiquer avec efficacité oralement et par écrit pour construire la relation client et mener une négociation, à saisir le contenu d'un message afin de développer votre esprit de synthèse, à exploiter l'information et la documentation et à améliorer vos capacités d'argumentation.

L'objectif étant de vérifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité.

### ANGLAIS

Les cours mettent l'accent sur la pratique de la conversion en anglais commercial pour développer aussi bien votre compréhension que votre expression orale.

### CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

### ÉCONOMIE GÉNÉRALE

- Les relations entre l'entreprise et son environnement économique
- Le rôle de l'État dans la régulation économique
- Les facteurs de production : déterminants économiques
- L'environnement et numérique de l'entreprise
- Le marché du travail et ses évolutions

### Management d'entreprise

- L'intégration de l'entreprise dans son environnement
- Le diagnostic externe et interne de l'entreprise et le rôle de l'innovation
- L'organisation des ressources d'une entreprise
- Le financement de l'entreprise
- La place du numérique dans le management
- La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences
- Les choix stratégiques de l'entreprise

### Droit

- Le contrat support de l'activité économique de l'entreprise
- L'encadrement des activités économiques
- Les structures juridiques de l'entreprise
- Les types de responsabilités
- Le droit et l'environnement du numérique
- L'individu au travail

## RELATION CLIENT - L'OFFRE COMMERCIALE

### Animation et dynamisation de l'offre

- Le cadre économique, légal et réglementaire de l'animation et la dynamisation de l'offre
- Le marché
- Les unités commerciales et l'omnicnalité
- L'offre de produits et de services
- Les relations producteurs / distributeurs
- Le merchandising
- L'animation commerciale et les actions promotionnelles
- La communication de l'unité commerciale

### Développement de la relation client et vente conseil

- Le cadre légal et règlement de la relation client et de la vente conseillée
- La relation et l'information commerciale
- Le système d'informations commerciales
- Les études commerciales
- La zone de chalandise
- La connaissance du client
- Les facteurs d'influence de l'achat
- La vente et le conseil client dans un contexte omni-canal
- Le marketing après vente et la fidélisation
- Le capital client

## MANAGEMENT DE L'ÉQUIPE COMMERCIAL

### Organisation sur travail

- Le cadre légal et règlement de l'activité
- La planification du travail
- L'ordonnancement des tâches
- Le recrutement de l'équipe commerciale
- La communication managériale
- L'animation de l'équipe commerciale
- Les techniques de conduite d'entretien d'évaluation et d'entretiens professionnels
- La rémunération, la stimulation et la formation de l'équipe commerciale
- La gestion des risques psycho-sociaux
- La gestion des conflits
- Les performances individuelles et collectives

## GESTION OPÉRATIONNELLE

### Analyse des gestions

- Le cadre juridique des opérations de gestion
- Le cycle d'exploitation
- Les documents commerciaux
- Les opérations de règlement
- Les stocks et les approvisionnements
- Le financement de l'exploitation
- Le reporting
- La rentabilité de l'activité
- La trésorerie
- Le compte de résultats
- Les coûts, les marges, les budgets et le bilan
- La gestion des risques
- Les méthodes de prévision des ventes
- Le financement de l'investissement
- Les critères de choix de l'investissement
- Les indicateurs de performance

# REGLEMENT D'EXAMEN

| Epreuves   | Unités    | Coef.    | Forme | Durée  |
|--|-----------|----------|-------|--------|
| <b>E.1. Cultures générales et expression</b>   | <b>U1</b> | <b>3</b> | Ecrit | 4h     |
| <b>E12 LV obligation Anglais</b>   | <b>U2</b> | <b>3</b> |       |        |
| E21<br>Compréhension de l'écrit  | U21       | 1.5      | Ecrit | 2h     |
| E22<br>Expression écrite   |           |          |       |        |
| E22<br>Compréhension de l'oral,<br>production orale en continu<br>et en interaction  | U22       | 1.5      | Oral  | 20 min |
| <b>E3 Culture économique ,<br/>juridique et managériale</b>  | <b>U3</b> | <b>3</b> | Ecrit | 4h     |
| <b>E4 Développement de la<br/>relation client et vente<br/>conseil et animation,<br/>dynamisation de l'offre<br/>commerciale</b> | <b>U4</b> | <b>6</b> |       |        |
| E41<br>Développement de la relation<br>client et vente conseil   | U41       | 3        | Oral  | 30 min |
| E42<br>Animation, dynamisation de<br>l'offre commerciale   | U42       | 3        | Oral  | 30 min |
| <b>E5 Gestion opérationnelle</b>   | <b>U5</b> | <b>3</b> | Ecrit | 3h     |
| <b>E6 Management de l'équipe<br/>commerciale</b>   | <b>U6</b> | <b>3</b> | Ecrit | 2h30   |

## CERTIFICATEUR :

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

**CODE NSF** : 310 : Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion  
312 : Commerce, vente

**FORMACODES** : 34054 : Gestion commerciale achats  
32154 : Encadrement management

**DATE D'ENREGISTREMENT** : le 11 décembre 2023

**DATE D'ECHEANCE DE L'ENREGISTREMENT** : le 31 décembre 2028

# PROGRAMME BTS MCO

Management Commercial Opérationnel

## MOYENS TECHNIQUES

- Salle de cours
- Ordinateur
- Tableau numérique
- Google drive

## SUIVI DE LA FORMATION

- Feuilles d'émargements
- Attestations de suivi de formation

## ORGANISATION

- Formation continue
- Travail collaboratif grâce au stockage et partage de ressources sur Google Drive
- De 8 à 15 personnes en enseignement professionnel

## DISPOSITIF D'EVALUATION

ÉPREUVES ECRITES ET  
ORALES



# PROGRAMME BTS MCO

## Management Commercial Opérationnel

### PRÉREQUIS :

Pour l'entrée en formation, il faut être en possession d'un titre ou d'un diplôme de niveau 4.

### MODALITÉS ET DÉLAI D'ACCÈS :

Inscription à faire sur notre site internet ([www.ifap-management.com](http://www.ifap-management.com)) / Rentrée septembre 2024.

***Le BTS MCO est un diplôme de niveau 5***

### TARIFS :

Le coût de la formation est identique au niveau de prise en charge déterminé par France compétences. Il n'y a aucun reste à charge pour les entreprises accueillant nos apprentis ni pour les apprentis.

### MÉTHODES MOBILISÉES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION :

Exercices pratiques, évaluations, études de cas, exercices oraux, jeux de rôle et réalisation de dossiers professionnels. Pendant la formation, des rappels et des conseils sont prodigués en cas de difficulté. Des entretiens semestriels avec les directeurs sont également organisés.

### ACCESSIBILITÉ :

Le CFA est en mesure d'accueillir les jeunes en situation de handicap. Un livret d'accueil est disponible dans nos locaux. Le CFA est en mesure d'accueillir les jeunes en mobilité réduite. Par ailleurs, le référent handicap du CFA prendra contact avec le jeune en situation de handicap afin de déterminer une fiche de besoins et d'aménagements si nécessaire. Le référent sera en mesure d'accompagner le jeune tout au long de son parcours.

**Référent handicap : BERNARD Cindy - [cindy@ifap-management.com](mailto:cindy@ifap-management.com)**

# PROGRAMME BTS MCO

## Management Commercial Opérationnel

### INFORMATIONS SPÉCIFIQUES DU TITRE RNCP 38362 :

- Possibilité de valider ou non des blocs de compétences :  
Formation en présentiel sous forme globale.

- Equivalences :  
Aucune équivalence n'est prévue pour cette certification.

- Passerelles :  
Aucune passerelle n'est prévue pour cette certification.

- Suite de parcours :  
Licence professionnelle, Bachelor, école de commerce...

### DÉBOUCHÉS :

- Conseiller de vente et de services,
- Vendeur/conseil,
- Vendeur/conseiller e-commerce,
- Chargé de clientèle,
- Chargé du service client,
- Marchandiseur,
- Manager adjoint,
- Second de rayon,
- Manager d'une unité commerciale de proximité...



# PROGRAMME BTS MCO

## Management Commercial Opérationnel

### Code(s) ROME :

D1401 - Assistanat commercial  
D1501 - Animation de vente  
M1704 - Management relation clientèle  
M1705 - Marketing  
D1506 - Marchandisage

### FORMATEURS

**DUPONT Clément** - Formateur Management / Gestion Opérationnelle

**BERNARD Cindy** - Formatrice Management de l'équipe commerciale

**LE MAUX Pierre** - Formateur Dynamisation de l'équipe commerciale

**CHRETIEN Françoise** - Formatrice Développement de la Relation Client et Vente Conseil et Animation

**POIRSON Armelle** - Formateur Culture Générale

**HUYSENTRUYT Jenny** - Formatrice Anglais

**GUILLOT Mathieu et BENTAHAR Loubna** - Formateurs Économie / Droit

---

### CONTACT :

13 - 15 rue du Jariel  
77120 COULOMMIERS  
info@ifap-management.com

 01 64 04 79 04

 [www.ifap-management.com](http://www.ifap-management.com)

Mise à jour le 14/02/2024